COMITÉ D'ACTION SUR L'ACCÈS À LA JUSTICE EN MATIÈRE CIVILE ET FAMILIALE

Compte rendu du Colloque



Le présent rapport est publié par le Comité d’action sur l’accès à la justice en matière civile et familiale, Ottawa, Canada, juin 2014.

On peut faire parvenir des commentaires sur le présent rapport au Comité d’action par l’intermédiaire du Forum canadien sur la justice civile, à l’adresse électronique suivante : <**communications@cfcj-fcjc.org**>.

Comité d’action sur
l’accès á la justice
en matière civile et familiale

AVANT-PROPOS

Lorsque le Comité d'action sur l'accès à la justice en matière civile et familiale a déposé son rapport en octobre 2013, il savait fort bien que le dépôt de ce rapport n'était qu'un premier pas en vue d'améliorer de manière tangible l'accès à la justice. Comme l'a souligné le Comité, il y a certes eu bon nombre de rapports judicieux auparavant, mais relativement peu d'améliorations concrètes. En conséquence, afin de favoriser le passage des principes aux actes, il a établi plusieurs stratégies, notamment la tenue d'un colloque national des chefs de file de la justice civile et familiale.

La dynamique présidente du colloque, la juge en chef Élizabeth Corte (avec l'appui de son coprésident, le sous-ministre Ray Bodnarek, jusqu'à la nomination de ce dernier à la magistrature), a su, de concert avec l'équipe du comité de planification, élaborer un programme d'activités et dresser une liste d'invités propres à stimuler les divers acteurs de la justice civile et familiale au Canada. Le colloque, qui s'est tenu à Toronto en janvier 2014, a produit des résultats remarquables. Il s'est déroulé dans une atmosphère de dynamisme et d'optimisme palpable du début à la fin. Mais, plus important encore, on pouvait nettement sentir la grande détermination des participants à traduire en réalisations pratiques les bonnes idées d'amélioration du système de justice civile et familiale.

Comme il l'a fait tout au long des travaux du Comité, le Forum canadien sur la justice civile a joué un rôle clé dans la tenue du colloque. Nous sommes profondément reconnaissants envers le doyen Lorne Sossin, le professeur Trevor Farrow, Madame Nicole Aylwin et leur équipe pour leur dévouement et leurs efforts à cet égard.

Nous espérons que le compte rendu des délibérations du colloque continuera de motiver les intéressés à agir. Nous disposons, je crois, d'une occasion qui risque fort de ne pas se représenter avant de nombreuses années. Sachons la saisir et faire montre de l'enthousiasme, de la persévérance et de l'habileté nécessaires pour la mettre à profit.

Thomas A. Cromwell
Ottawa (Ontario)

TABLE DES MATIÈRES

SOMMAIRE

À la suite de la publication du rapport final du Comité d’action, intitulé *L’accès à la justice en matière civile et familiale : Une feuille de route pour le changement*, une série d’activités axées sur l’accès à la justice et organisées à l’échelon local ont eu lieu dans tout le Canada en vue de présenter ce rapport aux chefs de file en matière de justice et aux intervenants locaux, d’inciter à proposer des mesures de réforme pragmatiques, ainsi que de cibler et d’encourager les initiatives locales d’accès à la justice. Ces activités locales, qui se sont principalement déroulées pendant tout l’automne de 2013, ont abouti au Colloque du Comité d’action, qui a eu lieu les 27 et 28 janvier 2014 à Toronto. Le Colloque avait pour objet de regrouper des chefs de file du domaine de l’accès à la justice du Canada tout entier en vue d’échanger des « pratiques exemplaires », de présenter des exemples de réformes et de programmes fructueux et novateurs, de discuter de difficultés communes et de commencer à élaborer des initiatives pragmatiques d’accès à la justice. Au cours de ces deux journées, les délégués ont travaillé ensemble, dans le cadre de séances plénières et en ateliers, en vue de mettre au point des stratégies permettant d’atteindre les objectifs énoncés dans le rapport final.

Le présent compte rendu fait un survol des débats qui ont eu lieu lors du Colloque et résume les principaux messages de ceux qui ont pris part à cette activité d’une durée de deux jours. Il vise à rendre compte des commentaires, suggestions et principaux points débattus. En plus de présenter un aperçu et un résumé des principaux échanges qui ont eu lieu, il met également en lumière des exemples qu’ont donnés les participants d’initiatives, de programmes et d’innovations qui fonctionnent actuellement dans diverses provinces et divers territoires.

Nous espérons que les idées et les collaborations qui ont pris naissance à ce premier colloque et qui sont consignées dans le présent document serviront de point de départ à de nombreuses collaborations et à de nombreux projets qui regrouperont les intervenants du milieu judiciaire à tous les échelons et de multiples horizons, de façon à ce que l’on puisse discuter partout au Canada d’innovation et d’action en matière d’accès à la justice.

INTRODUCTION

C'est avec grand plaisir que j'écris ces quelques mots d'introduction au compte rendu du Colloque du Comité d'action.

Le Comité de planification du Colloque a établi un programme qui, espérait-il, servirait de cadre pour stimuler les échanges. Il a laborieusement dressé une liste d'une centaine de participants provenant des divers coins du Canada, qui représentaient les intervenants clés du milieu de la justice. L'objectif était de donner des ailes aux recommandations du rapport Cromwell et de nous permettre de créer une *Feuille de route pour le changement.*

Au mois de janvier, pendant une journée et demie, nous avons entendu des conférenciers du Canada, des États-Unis et de l'Angleterre qui nous ont stimulés et motivés. Nous avons échangé activement des faits vécus et parlé de problèmes d'accès à la justice qui, avons-nous constaté, étaient souvent semblables d'un bout à l'autre du pays, et nous avons convenu dans bien des cas des meilleures voies à suivre pour réaliser un changement durable. À la fin du Colloque, il nous fallait un moyen de nous reporter aux discussions, aux suggestions et aux solutions, ainsi que de les faire partager. C'est exactement ce que fait le compte rendu du Colloque : il relate l'histoire de notre réunion, crée une mémoire collective et nous donne le moyen d'inspirer et de nourrir en idées tous ceux qui n'ont pu y participer.

Lors de la planification, j'ai pris conscience du très grand nombre de personnes qui ont à cœur d'améliorer l'accès à la justice, et ce, non seulement d'un point de vue conceptuel, mais aussi dans leurs gestes de tous les jours. J'ai compris à quel point il est important et nécessaire d'unir nos efforts si nous voulons préserver l'élan que nous avons chèrement acquis. Il est devenu très évident que le compte rendu du Colloque allait contribuer dans une large mesure à alimenter notre énergie et à fixer des buts concrets. Pour cela, je remercie sincèrement le professeur Farrow, Nicole Aylwin et leur équipe de preneurs de notes.

Je tiens à remercier, pour leur remarquable contribution, les membres du Comité de planification : Ray Bodnarek, Esther deVos, Melina Buckley, Ab Currie, Karen Fulham, Sarah McCoubrey, Adam Wilson, Sarah Dafoe, Barb Turner et Annie-Claude Bergeron.

Je me sens privilégiée d'avoir pu contribuer d'une manière très tangible à cette activité et d'avoir rencontré des chefs de file du domaine de l'accès à la justice qui, j'en suis bien sûre, feront toute la différence. Cela me donne espoir que cette occasion-ci, finalement, est la bonne.

Élizabeth Corte
Montréal (Québec)

Partie 1

Contexte

« Même le système de justice le plus avancé du monde constitue un échec s'il ne permet pas aux citoyens d'obtenir justice. »

– La très honorable Beverley McLachlin

Il est généralement admis de nos jours que nous sommes confrontés à un sérieux problème d'accès à la justice au Canada. Comme le signale le Comité d'action sur l'accès à la justice en matière civile et familiale dans son rapport final intitulé *L'accès à la justice en matière civile et familiale : Une feuille de route pour le changement* (le « rapport final »), « le système de justice en matière civile et familiale est trop complexe, trop lent et trop cher », il est « inaccessible à tellement de gens » et il est souvent incapable de répondre comme il se doit aux problèmes juridiques ordinaires des Canadiens[1]. Le problème de l'accès à la justice n'est pas nouveau, mais, en 2008, la reconnaissance du fait que nous parvenions de moins en moins à offrir un système de justice « qui réponde aux attentes des citoyens et qui soit axé sur ceux-ci[2] » a incité la très honorable juge en chef Beverly McLachlin à créer le Comité d'action. Placé sous la direction de l'honorable juge Thomas A. Cromwell et formé de chefs de file du milieu de la justice civile et familiale et du grand public, le Comité d'action a été mandaté pour établir un consensus et fixer des priorités concernant l'amélioration de l'accès à la justice, ainsi que pour favoriser la coopération et la collaboration entre tous les intervenants du système judiciaire. Le Comité d'action a rapidement fixé quatre secteurs prioritaires : la simplification du processus judiciaire, l'accès aux services juridiques, la prévention, le triage et l'orientation, ainsi que le droit familial. En 2012, chaque groupe de travail avait produit un rapport exposant les principales difficultés auxquelles chacun de ces secteurs était confronté sur le plan de l'accès à la justice et présentant des idées novatrices sur la façon de s'attaquer à ces difficultés et de les surmonter[3].

En regroupant les conclusions formulées dans les rapports des groupes de travail et en prenant appui sur elles, le Comité d'action a publié son rapport final en octobre 2013. Ce dernier comporte trois parties. La partie 1 présente une vue d'ensemble de l'accès à la justice ainsi qu'un énoncé et une formulation explicites au sujet du problème de l'accès à la justice au Canada. La partie 2 présente six principes directeurs qui sont conçus pour nous aider à réaliser un « changement de culture » — une façon nouvelle de considérer la réforme de la justice en matière civile et familiale. La partie 3 présente une « feuille de route » d'accès à la justice en neuf points, conçue pour combler l'écart entre les idées et les actions.

FEUILLE DE ROUTE D’ACCÈS À LA JUSTICE

A. OBJECTIFS D’INNOVATION

1. Recentrer le système de justice sur un axe qui reflète les problèmes juridiques de la vie quotidienne et permette d’y remédier
2. Rendre les services juridiques essentiels disponibles à toute personne appropriée
3. Transformer les cours et les tribunaux en centres multiservices pleinement accessibles pour le règlement des différends publics
4. Rendre disponibles des services multidisciplinaires appropriés à la famille, qui reposent sur la coordination

B. OBJECTIFS INSTITUTIONNELS ET STRUCTURELS

5. Créer des mécanismes de mise en œuvre de l’accès à la justice aux niveaux local et national
6. Promouvoir un programme de justice soutenable, accessible et intégrée par l’entremise de l’éducation juridique
7. Accroître la capacité d’innovation du système de justice en matière civile et familiale

C. OBJECTIFS AYANT TRAIT À LA RECHERCHE ET AU FINANCEMENT

8. Soutenir la recherche relative à l’accès à la justice afin de promouvoir la prise de politiques fondées sur des preuves
9. Promouvoir des stratégies de financement cohérentes, intégrées et soutenues

En fin de compte, le rapport final présente un plan national et multisectoriel de réforme de la justice civile et familiale. Toutefois, comme il est dit dans ce document, il n’existe pas de « manuel de réparation » unique[4] — il n’existe pas de programme, de plan ou de solution distincts — susceptible de réponde aux besoins diversifiés des collectivités, des provinces et des territoires multiples et distincts qui composent le Canada. Ce que le rapport peut offrir, c’est un leadership au moyen d’objectifs recommandés qu’il est possible d’adapter aux conditions et aux problèmes locaux grâce à des approches et à des solutions sur mesure. C’est dans cet esprit de combinaison d’un leadership national et d’une participation, d’une collaboration et d’une coordination locales qu’a été tenu le premier Colloque sur l’accès à la justice du Comité d’action.

LE COLLOQUE DU COMITÉ D'ACTION

À la suite de la publication du rapport final du Comité d'action, une série d'activités axées sur l'accès à la justice et organisées à l'échelon local ont eu lieu dans tout le Canada[5] en vue de présenter ce document aux chefs de file en matière de justice et aux intervenants locaux, d'encourager à proposer des mesures de réforme pragmatiques, ainsi que de cibler et d'encourager les initiatives locales d'accès à la justice. Ces activités locales, qui se sont principalement déroulées pendant tout l'automne de 2013, ont abouti au Colloque du Comité d'action, qui a eu lieu les 27 et 28 janvier 2014 à Toronto. Le Colloque avait pour objet de regrouper des chefs de file du domaine de l'accès à la justice du Canada tout entier en vue d'échanger des « pratiques exemplaires », de présenter des exemples de réformes et de programmes fructueux et novateurs, de discuter de difficultés communes et de commencer à mettre au point des initiatives d'accès à la justice pragmatiques. Au cours de ces deux journées, les délégués ont travaillé de concert, dans le cadre de séances plénières et en ateliers, en vue de mettre au point des stratégies permettant d'atteindre les objectifs énoncés dans le rapport final. Chaque séance portait sur l'un des quatre objectifs d'innovation du rapport final (énoncés à la partie 3.A) :

- Recentrer le système de justice sur un axe qui reflète les problèmes juridiques de la vie de tous les jours et permette d'y remédier (Objectif 1);
- Rendre disponibles à tous des services juridiques essentiels (Objectif 2);
- Transformer les cours et les tribunaux en centres multiservices pleinement accessibles pour le règlement des différends publics (Objectif 3);
- Rendre facilement accessibles des services multidisciplinaires à la famille coordonnés et appropriés (Objectif 4).

Le Colloque a également fait appel à trois conférenciers principaux, qui ont traité de façon générale des objectifs institutionnels et structurels qui sont exposés dans le rapport final (à la partie 3.B) :

- Steven Grumm, directeur du Resource Centre for Access to Justice Initiatives;
- Bonnie Rose Hough, avocate directrice, Centre for Families, Children and the Courts, Judicial and Court Operations Services Division (Californie);
- Dame Hazel Genn, doyenne, Faculté de droit, University College de Londres.

Dans son exposé intitulé « Building Effective Local Access to Justice Implementation Committees » [Constitution de comités locaux efficaces de mise en œuvre de l'accès à la justice], Steven Grumm a traité de l'objectif 5 du rapport final — « Créer des mécanismes de mise en œuvre de l'accès à la justice aux niveaux local et national » —, tandis que Bonnie Rose Hough a traité de l'objectif 7 — « Accroître la capacité d'innovation du système de justice en matière civile et familiale » — dans son exposé intitulé « Building the Capacity for Justice System Innovation » [Renforcer la capacité d'innovation du système judiciaire]. Dame Hazel Genn a fait un survol des discussions actuellement menées au Royaume-Uni à propos de l'accès à la justice et a situé ces dernières dans le contexte plus large de la recherche internationale sur l'accès à la justice.

Le présent compte rendu fait un survol des discussions qui ont eu lieu lors du Colloque et résume les principaux messages de ceux qui ont pris part à cette activité d'une durée de deux jours.

LE PRÉSENT COMPTE RENDU

Le présent compte rendu fait un survol des discussions qui ont eu lieu lors du Colloque et résume les principaux messages de ceux qui ont pris part à cette activité d'une durée de deux jours. Il vise à rendre compte des commentaires, suggestions et principaux points débattus. La structure du compte rendu suit de près le programme du Colloque. Il présente tout d'abord l'allocution d'ouverture de la très honorable juge en chef Beverly McLachlin et, ensuite, un sommaire des discussions qui ont eu lieu lors des quatre principales séances en atelier, chacune axée sur l'un des objectifs d'innovation énumérés plus tôt. Il résume ensuite les exposés principaux de Steven Grumm et de Bonnie Rose Hough, qui ont porté sur les objectifs institutionnels et structurels du rapport final.

En plus de présenter un aperçu et un résumé des principaux sujets débattus, le compte rendu met également en lumière des exemples qu'ont donnés les participants au sujet d'initiatives et de programmes qui sont actuellement mis en pratique dans diverses provinces et divers territoires. Ces exemples sont présentés dans les encadrés « Feu vert » que l'on retrouve à différents endroits dans le compte rendu[6]. En revanche, figurent dans les encadrés « Feu rouge » des points ou des enjeux qui, d'après les participants, ont fait obstacle à l'innovation dans les mesures de réforme de justice en matière civile et familiale, ou qui risquent de la ralentir ou de l'entraver.

Comme dans toute discussion efficace et productive, ce ne sont pas tous les participants au Colloque — et cela inclut des membres du Comité d'action lui-même — qui ont souscrit à la totalité des points, des commentaires et des suggestions. Il est néanmoins ressorti un vaste consensus à propos d'un point en particulier : il est urgent d'intensifier les ressources et les mesures de soutien dans tous les secteurs, et cela ne se limite pas seulement aux ressources financières. Il a toutefois été reconnu, de manière tout aussi importante, qu'en ces temps difficiles sur le plan financier il nous faudra également trouver des moyens inventifs de collaborer et nous mettre à la recherche de solutions novatrices pour miser sur les ressources actuellement disponibles.

Au-delà du besoin d'offrir un appui supplémentaire, les participants au Colloque ont semblé s'entendre sur plusieurs points supplémentaires, dont un grand nombre ont été mentionnés pour la première fois dans le rapport final du Comité d'action :

- Le besoin de fournir davantage de ressources, mieux adaptées, à l'intention des parties non représentées par un avocat (PNRA).
- L'importance de favoriser un « changement de culture », tel que défini dans le rapport final. Ce changement a été considéré comme impératif si l'on veut rallier l'appui politique et financier nécessaire pour établir de nouveaux programmes d'accès à la justice, améliorer les services et la satisfaction des utilisateurs ainsi que rehausser l'efficience et l'efficacité du système judiciaire en général.
- L'importance de créer un solide secteur des services de règlement rapide (SSRR).
- Le besoin de mener davantage de recherches de nature quantitative et qualitative, susceptibles de jeter de solides assises pour l'établissement de politiques fondées sur des données probantes.

- Le besoin d’une collaboration et d’une coopération accrues.
- Le besoin d’un solide leadership, à l’échelon national et local, qui aidera à coordonner les efforts déployés en matière d’accès à la justice et veillera à la poursuite et à l’élargissement des discussions à l’échelon national sur l’accès à la justice.

Même si la meilleure façon de traiter de ces enjeux a souvent été matière à discussion, les participants ont généralement convenu que ces derniers étaient importants. C’est la raison pour laquelle le lecteur constatera qu’il en est question à plusieurs reprises dans le présent document, et ce, dans plusieurs contextes différents.

Enfin, nous nous sommes efforcés de représenter de manière juste et équitable deux jours de discussions et de débats animés. Dans toute la mesure du possible, nous avons tenté de « rendre compte » des discussions, plutôt que de les « interpréter ». Nous espérons que les idées et les collaborations qui ont pris naissance à ce colloque et qui sont consignées dans le présent document serviront de point de départ à de nombreuses collaborations et à de nombreux projets qui regrouperont les intervenants du milieu judiciaire à tous les échelons et de multiples horizons, de façon à ce que l’on puisse discuter partout au Canada d’innovation et d’action en matière d’accès à la justice.

PARTIE 2

Le Colloque

« ...la justice est un bien de base auquel devrait avoir accès chaque femme, chaque homme et chaque enfant, indépendamment de ses ressources financières ou des gens qu'il ou elle connaît. »

- La très honorable Beverley McLachlin

ALLOCUTION DE LA TRÈS HONORABLE BEVERLEY MCLACHLIN, C.P., JUGE EN CHEF DU CANADA

Colloque du Comité d'action sur l'accès à la justice
Toronto, le 27 janvier 2014

C'est avec plaisir et honneur que je me joins aujourd'hui à vous pour ouvrir le Colloque du Comité d'action sur l'accès à la justice en matière civile et familiale. Au nom du Comité d'action, permettez-moi de vous souhaiter la bienvenue. Nous avons beaucoup de choses importantes à faire ensemble.

En ma qualité de juge en chef, j'ai l'occasion de parcourir le pays et de rencontrer un large éventail de personnes qui, souvent, me parlent des rapports qu'elles entretiennent avec notre système judiciaire. Certains de ces rapports sont positifs, mais de nombreux autres ne le sont pas.

J'entends parler de personnes qui ont des problèmes juridiques, mais qui ignorent vers où se tourner pour obtenir de l'aide, ou si elles ont les moyens de payer les services d'un avocat. Ces problèmes commencent parfois par des soucis juridiques bien précis — un locataire expulsé de son appartement sans préavis, une épouse tentant d'obtenir que l'on règle de manière juste des questions de nature financière dans un mariage qui a échoué —, mais ces problèmes, s'ils ne sont pas résolus, peuvent s'aggraver. Sans aide juridique, les gens peuvent être aux prises pendant des mois, voire des années, avec des difficultés personnelles pendant qu'ils s'efforcent de répondre aux exigences parfois complexes de la loi et des procédures. Cela peut être une source de frustration et de perte de confiance à l'égard du système judiciaire. Dans certains cas, les gens abandonnent carrément.

Ce que ces gens me disent, c'est qu'on leur a refusé l'accès à la justice — disons, plus exactement, l'accès au système judiciaire. Ils en sont contrariés. Souvent, ils sont en colère. Ont-ils raison de l'être? À mon avis, oui.

À l'origine de tous les débats entourant les services *pro bono*, l'aide juridique et le coût élevé de la justice, il y a une question toute simple — une question à laquelle nous devons faire face en tant qu'individus et en tant que société. Cette question est la suivante : comment considérons-nous la justice? S'agit-il d'un bien de base qu'une société civilisée se doit de procurer à ses membres? Ou s'agit-il d'un bien de luxe, comme une voiture Ferrari ou une robe Dior, que seuls peuvent s'offrir ceux qui en ont les moyens, mais pas les autres?

« Notre défi est de travailler de concert afin de nous assurer que le public que nous servons reçoit l'accès à la justice qu'il mérite et dont il a besoin. »

– La très honorable Beverley McLachlin

Je sais qu'un grand nombre des personnes ici présentes sont d'avis que, dans notre société, la justice est un bien de base auquel devrait avoir accès chaque femme, chaque homme et chaque enfant, indépendamment de ses ressources financières ou des gens qu'il ou elle connaît. La justice est un bien social de base, tout comme la nourriture, le logement et les soins médicaux.

Comme un grand nombre d'entre vous le savez, le Comité d'action se compose d'intervenants du milieu de la justice civile et familiale qui représentent chacun un secteur distinct du système judiciaire et du grand public. Le Comité d'action s'est appliqué à établir, par voie de consensus, les réformes prioritaires, et à encourager les leaders au sein des groupes concernés à collaborer ensemble afin d'améliorer l'accès à la justice.

Au cours des dernières années, le Comité d'action a fixé quatre priorités : l'accès aux services juridiques, la simplification des processus judiciaires, le droit familial, ainsi que la prévention, le triage et l'orientation. Des groupes de travail ont été constitués en vue de s'attaquer à chacune de ces priorités et de trouver des moyens précis d'améliorer l'accès à la justice.

Sous l'excellente direction de mon collègue, le juge Cromwell, et du président de chaque groupe de travail, ces groupes de travail ont produit chacun un rapport cernant les défis à surmonter et établissant la voie à suivre pour pouvoir améliorer le statu quo. Le Comité d'action a regroupé les travaux de ces groupes dans le cadre de son rapport final, qui nous offre une série de principes de changement ainsi que des objectifs nationaux en matière d'accès à la justice.

Les principes énoncés dans le rapport devraient guider nos travaux aujourd'hui. J'aimerais insister sur trois d'entre eux dans le contexte du présent colloque.

Premièrement, nous devons collaborer et coordonner nos efforts. Les personnes ici présentes sont des chefs de file du milieu de la justice. Nous sommes les artisans du changement. Pourtant, pour un grand nombre d'entre nous, les réformes en matière d'accès à la justice ne sont pas une nouveauté. Nous avons été témoins d'initiatives antérieures visant à améliorer l'accès à la justice — et nous y avons participé. Certaines de ces initiatives ont connu un succès modéré, mais si le problème de l'accès à la justice continue de prendre de l'ampleur c'est parce que, trop souvent, ces initiatives se sont déroulées isolément les unes des autres. Les travaux se chevauchaient, les connaissances n'étaient pas mises en commun et les erreurs étaient souvent répétées.

Pour en arriver à une solution cohérente, collaborative et coordonnée, le rapport préconise la création de commissions de mise en œuvre de l'accès à la justice. Ce concept pourrait être appliqué de façon différente dans chaque province et territoire, et être adapté au contexte local. Mais l'idée de base est que chaque province et territoire devrait trouver le moyen de rassembler

un large groupe qui se concentrerait sur des initiatives axées sur l'action, et ces groupes devraient être soutenus par une organisation nationale permanente qui donne une voix coordonnée aux programmes d'accès à la justice au Canada.

Notre défi est de travailler de concert afin de nous assurer que le public que nous servons reçoit l'accès à la justice qu'il mérite et dont il a besoin. C'est un défi qui nous concerne tous. Et ce n'est qu'en travaillant ensemble que nous pouvons espérer trouver les solutions. Ce qui m'amène au second principe. Le public doit [sans cesse] rester au premier plan de nos préoccupations. Cela peut paraître évident, mais parfois ceux qui sont investis dans le système judiciaire — les avocats, les juges et les administrateurs judiciaires — oublient que notre rôle est de servir le public. Il sera donc crucial d'obtenir les vues de ce dernier lorsque nous mettrons au point des réformes précises.

De manière tout aussi importante, il est nécessaire de considérer le public sous sa forme la plus générale. Ce dernier doit englober toutes les personnes possibles, peu importe leur niveau de revenus ou leur origine culturelle. Des efforts particuliers doivent être faits pour garantir que les groupes vulnérables ont un accès égal au système de justice. Dans le même ordre d'idées, on ne peut pas considérer que les parties non représentées par un avocat sont un fardeau pour le système de justice. Trop souvent, c'est ce dernier qui les laisse tomber.

Enfin, le temps est venu pour nous de passer à l'action. Pendant trop de temps, nous avons mené des recherches, rédigé des documents et formulé des théories à propos du problème de l'accès à la justice. Ce travail est sans aucun doute nécessaire, mais j'estime que nous avons atteint le stade où les idées et la réflexion doivent se traduire par des actions concrètes.

Si nous n'agissons pas maintenant, je crains que dans quelques années notre seule contribution ait été d'ajouter une simple couche de plus à ce qui constitue déjà une montagne de recherches et de rapports demandant instamment que l'on apporte des changements positifs. Malheureusement, je ne pense pas que notre système de justice puisse faire face à une autre période d'inaction. Je vous exhorte à suivre la feuille de route décrite dans le rapport final du Comité d'action et à mettre en œuvre des réformes sérieuses. Un échec coûterait trop cher.

J'ai espoir qu'ensemble nous puissions atteindre les objectifs que nous avons fixés. La tâche ne sera certes pas facile, mais comme l'a déjà dit l'auteur et orateur américain Booker T. Washington, [TRADUCTION] « rien ne vient jamais à celui qui est bon à prendre, sauf à la suite d'un travail acharné ».

Notre colloque a pour but de nous offrir un endroit où discuter ouvertement des recommandations formulées dans les rapports du Comité d'action ainsi que de leur mise en œuvre. J'envisage avec intérêt les séances des deux prochains jours. Je vous souhaite à toutes et à tous un colloque des plus fructueux.

Feu rouge

Tous les intervenants doivent mieux reconnaître la valeur économique que revêt le fait de travailler avec des groupes socioéconomiquement défavorisés et de leur procurer des ressources et des processus adéquats. Cela doit faire partie du « changement de culture ».

OBJECTIFS D'INNOVATION — TRADUIRE LES IDÉES EN ACTIONS CONCRÈTES

Recentrer le système de justice sur un axe qui reflète les problèmes juridiques de la vie de tous les jours et permette d'y remédier

Le nombre croissant de travaux portant sur les besoins juridiques[7] permet de mieux comprendre la façon dont les gens subissent la plupart des problèmes juridiques de la vie courante et y font face. Nous savons maintenant, par exemple, que seule une faible proportion de ceux qui ont des problèmes juridiques recourra au système officiel et qu'un grand nombre d'autres se tourneront vers des sources non juridiques, comme des dirigeants de communauté religieuse ou des travailleurs communautaires de confiance, pour obtenir les conseils dont ils ont besoin[8]. Compte tenu du fait que le système judiciaire doit élargir son champ d'action de façon à inclure les mesures de sensibilisation et de prévention des litiges, cette séance en atelier a été axée sur la manière de renforcer les capacités juridiques afin que les gens puissent non seulement éviter des problèmes juridiques, mais aussi les gérer de manière efficace lorsqu'ils se présentent.

Comment fait-on pour rehausser les capacités juridiques parmi les membres du public de façon à ce qu'ils puissent éviter des problèmes juridiques?

- **Élargir le système pour qu'il englobe des mesures de sensibilisation et de prévention des litiges[9].** Les paradigmes traditionnels de l'accès à la justice mettent principalement l'accent sur l'accès aux tribunaux et aux avocats, et pourtant les problèmes juridiques courants du grand public surviennent souvent en dehors du système de justice officiel[10]. Aider les gens à éviter les problèmes avant qu'ils surviennent ou leur procurer les ressources pour y remédier rapidement est « généralement plus économique et moins perturbant [...] que de les régler avec l'aide des tribunaux[11] ».
- **Mettre l'accent sur les compétences.** Les connaissances, c'est important, mais les gens ont besoin de « compétences fondamentales » pour savoir quoi en faire. Il faut qu'ils acquièrent les compétences qui leur permettront de collaborer et de résoudre des problèmes.
- **Comprendre le problème.** Outre les obstacles systémiques généraux et les conditions sociales (qui, bien sûr, sont importants et souvent déterminants), il existe plusieurs facteurs qui ont une incidence sur les capacités juridiques des gens, et cela inclut les niveaux de littératie, les antécédents scolaires ainsi que les interactions antérieures avec le système juridique. Il faut donc que les stratégies visant à améliorer les capacités soient adaptées en vue de répondre aux besoins de collectivités précises, et non seulement à ceux du « public » en général.

On ne peut pas éviter tous les problèmes juridiques. Un moyen de garantir que, s'il survient un problème, les gens seront en mesure de le gérer de manière efficace et efficiente est d'établir un solide SSRR[12]. Les participants à l'atelier ont formulé à cet égard les suggestions suivantes :

- **Établir des partenariats.** Établir des partenariats avec des ministères de l'éducation, des commissions ou des conseils scolaires ainsi que d'autres organismes du secteur communautaire. Une connaissance de base du principe de la primauté du droit, du système juridique ainsi que de l'évitement et de la gestion des conflits devrait faire partie du programme d'enseignement régulier.

- **Voir plus loin que le palais de justice.** Mettre davantage l'accent sur l'établissement et le soutien de centres multiservices qui offrent diverses formes de règlement de litiges, ainsi que d'autres services sociaux et communautaires[13]. Les tribunaux devraient être un dernier recours. Cependant, cela dit, la réussite du SSRR dépendra dans une très large mesure des partenariats établis avec les tribunaux, ainsi que des mesures de collaboration et de communication préconisées.
- **Appuyer des intermédiaires.** Les gens se tournent souvent vers des intermédiaires de la collectivité ou des intermédiaires « de confiance » (dirigeants d'une communauté religieuse, travailleurs sociaux, etc.) pour obtenir une aide et des conseils avant de solliciter une assistance juridique (si tant est qu'ils se rendent jusque-là). Prévoir des fournisseurs de services et des travailleurs communautaires « sur le terrain », dont les connaissances de base en droit leur permettent de mieux cerner les problèmes juridiques et d'aider ceux qui demandent leur aide.
- **Créer des espaces conviviaux — « rencontrer les gens là où ils se trouvent ».** Si les gens craignent trop d'entrer dans des espaces juridiques, il y a plus de risques qu'ils ferment les yeux sur leur problème jusqu'à ce que celui-ci se transforme en situation de crise. Il faudrait que les espaces (et cela inclut les palais de justice) soient accueillants, accessibles et conviviaux — non intimidants — et les gens devraient se sentir à l'aise d'amener leurs enfants avec eux quand ils ont besoin d'aide. Ces espaces conviviaux peuvent aider à atténuer les sentiments d'aliénation et de stigmatisation, et améliorent la relation qu'entretient le système de justice avec le public.

On a toutefois reconnu que l'établissement d'un SSRR efficace ne se fait pas sans difficulté. En particulier, des participants ont fait état de préoccupations au sujet de la manière de prioriser les ressources — c'est-à-dire : comment peut-on garantir que l'on ne prive pas de ressources les personnes et les organismes qui aident les clients en situation de crise? Les gens en crise sont souvent ceux qui ont le plus besoin de ressources, et sans délai. De plus, nombreux sont ceux qui pensent qu'il est difficile de rallier un appui politique en faveur des fournisseurs de services de première ligne à cause du manque de preuves solides sur les avantages qu'ils offrent sur le plan des économies de coûts. Il est nécessaire de faire plus de recherches pour démontrer le rendement des investissements faits sur le plan social[14].

Rendre disponibles à tous des services juridiques essentiels

Plusieurs rapports récents, dont le rapport final du Comité d'action, mettent en lumière les obstacles auxquels se heurtent les personnes qui ont besoin de services juridiques essentiels[15], tels que l'accès insuffisant, sinon nul, aux services d'aide juridique, le coût inabordable des services juridiques et l'indisponibilité et l'inaccessibilité des informations juridiques[16]. Il est manifestement crucial d'améliorer l'accès aux services si l'on veut aider les gens à résoudre leurs problèmes juridiques de tous les jours. Compte tenu du fait que, lorsqu'ils sont aux prises avec un problème juridique, les gens veulent que celui-ci soit réglé de manière économique, rapide et équitable, cette séance en atelier a été axée sur l'innovation dans le cadre de la prestation des services juridiques.

Comment peut-on faire preuve d'innovation pour surmonter ces obstacles et rendre les services accessibles et abordables pour tous?

- **Introduire des modalités de paiement de rechange (dégroupage, honoraires fixes, etc.)[17].** Non seulement l'adoption d'une telle mesure contribuerait-elle à réduire les coûts, mais l'introduction de nouvelles modalités de paiement permettrait également d'atténuer l'incertitude des clients quant au montant total qu'atteindront leurs factures d'honoraires juridiques. Des ententes de paiement de rechange sont aussi un moyen de fournir des services juridiques additionnels et plus abordables aux PNRA, dont un grand nombre, à l'heure actuelle, se représentent seuls parce qu'ils n'ont pas les moyens de faire autrement[18].
- **Inciter à recourir de façon plus généralisée à une assurance juridique.** L'assurance juridique offre peut-être à la classe moyenne – souvent inadmissible à l'aide juridique – un degré de protection abordable contre les frais juridiques élevés que peuvent occasionner les mesures prises pour faire face à des problèmes juridiques courants, comme les litiges en matière de consommation, de biens, d'automobile, etc.[19].
- **Promouvoir davantage les mécanismes de règlement des différends (MRD).** Pour qu'une telle solution se révèle efficace, il faut toutefois que les MRD eux-mêmes soient efficaces, abordables et justes[20].
- **Maximiser l'efficience en recourant à la technologie.** Le système de justice en général, et les tribunaux en particulier, accuse un net retard par rapport à d'autres services publics quant à la façon dont il utilise la technologie. La gestion de dossiers, le dépôt par voie électronique, les ordonnances judiciaires en temps réel générées par voie électronique, de même que les dossiers judiciaires consultables par voie électronique ne sont quelques exemples d'innovations technologiques que l'on pourrait mettre en œuvre afin d'aider à améliorer l'efficience et l'administration de la justice[21].
- **Simplifier les règles, les formulaires et les procédures.** La simplification paverait la voie à de multiples autres améliorations sur le plan des services, dont le fait d'aider les avocats à mieux prévoir le nombre de jours qu'ils passeront en cour, ce qui leur permettra donc de facturer avec plus de confiance des honoraires fixes.
- **Recourir davantage à des techniciens juridiques et réglementer d'autres « agents de navigation ».** Lorsque les affaires s'y prêtent, des techniciens juridiques et d'autres agents de navigation peuvent représenter des personnes devant les tribunaux (en rapport avec un éventail restreint de questions), et souvent à moindres frais, tout en reconnaissant toutefois que, pour certaines questions, il est essentiel de faire affaire avec un avocat.
- **Former et autoriser le personnel des cliniques *pro bono* à aider les clients à remplir des documents.** Cette mesure contribuerait à réduire le temps que passent les avocats à corriger des documents erronés ou, subsidiairement, à renvoyer les clients pour qu'ils le fassent. Grâce à une formation appropriée, le personnel de première ligne pourrait aider à réduire le nombre d'erreurs simples et courantes, ce qui aurait pour effet de réduire les délais et les coûts et d'amoindrir le sentiment de frustration qu'elles occasionnent à toutes les parties en cause. On pourrait aussi former les étudiants en droit qui travaillent dans ces cliniques à aider les clients à remplir des formulaires.

Feu rouge
Le fait de mettre plus d'informations en ligne risque, de façon générale, de créer d'autres obstacles à l'accès à la justice pour ceux qui ont peu de connaissances en informatique et des problèmes de littératie. Il est nécessaire d'être sensible à ces problèmes, ainsi qu'à d'autres, qui peuvent avoir une incidence sur la capacité des gens d'avoir accès à des informations en ligne.

- **Fournir des services d'auto-assistance accessibles et efficaces.** Ce genre de mesures de soutien peut consister à offrir en ligne des informations juridiques plus accessibles, directes et simplifiées.
- **Trouver des moyens de soutenir, d'encourager et d'appuyer les services d'aide juridique.** Bien des gens ont besoin d'être représentés sur le plan juridique et veulent l'être. Le fait de garantir que le public a accès à des services juridiques, assurés par des fournisseurs de services juridiques formés, est un élément essentiel d'un système juridique sain.
- **Améliorer l'investissement du public dans le système de justice et travailler de manière concertée en vue de résoudre les problèmes juridiques.** Cela oblige toutefois à mieux connaître les nombreuses facettes que présentent les problèmes juridiques, ainsi que leurs coûts[22]. En particulier, il existe un sérieux besoin de savoir de quelle façon les problèmes socioéconomiques se répercutent sur la manière dont les gens entrent en contact avec le système juridique. Les fournisseurs de services juridiques doivent travailler de manière concertée avec des groupes et des organismes communautaires, ainsi que d'autres organismes de services publics et d'autres travailleurs, tels que les professionnels des soins de santé, les coordonnateurs des tâches parentales, les conseillers financiers, etc., de manière à acquérir une vision holistique des besoins juridiques ainsi qu'accroître les ressources et améliorer la prestation des services.

Pour garantir que les innovations retenues en vue de leur mise en œuvre améliorent véritablement l'accès à la justice, il nous faut un moyen d'évaluer leur succès. Comment peut-on le faire?

- **Mesurer le délai de règlement.** Mesurer le délai de règlement, et non seulement le temps qui s'écoule jusqu'au procès. Si l'on parvient à réduire le délai de règlement, cela dénote que l'on a simplifié les procédures et rendu le système plus efficace et efficient.
- **Mesurer le délai judiciaire.** Comparer le temps que passent les juges en cour à celui qu'ils consacrent aux MRD. Un objectif sera vraisemblablement de réduire le premier et d'augmenter le second.
- **PNRA.** Mesurer le nombre de PNRA qui restent dans le système par manque de fonds. Une réduction de ce nombre serait une amélioration.
- **Poser la question aux gens.** Recourir à des sondages qualitatifs périodiques pour évaluer l'expérience des utilisateurs et leur degré de satisfaction à l'égard du système. Une augmentation du degré de confiance du public envers le système de justice sera le signe évident que celui-ci est véritablement efficace[23].

Transformer les cours et les tribunaux en centres multiservices pleinement accessibles pour le règlement des différends publics

Malgré le nombre croissant de rapports et de recommandations axés sur l'amélioration des services judiciaires qui se situent en dehors du cadre des processus officiels de règlement des litiges devant un tribunal judiciaire ou administratif, l'existence de tribunaux judiciaires et administratifs efficients et efficaces demeure encore dans une très large mesure un élément central d'un système de justice sain et accessible[24]. Lors de cette séance en atelier, les participants ont discuté de la manière dont on pourrait réformer les tribunaux judiciaires et administratifs de façon

à « donner la priorité au public ». En particulier, la séance a été axée sur la façon dont ces tribunaux pourraient mieux répondre aux besoins du public grâce à un modèle multiservices de règlement des différends.

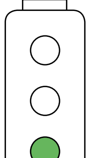
Comment les tribunaux judiciaires et administratifs peuvent-ils mieux répondre aux besoins du public?

- **Offrir de multiples points d'entrée et de sortie.** Comme on le signale dans le rapport final, il faut que les tribunaux judiciaires et administratifs offrent pour le règlement des différends un éventail d'options, dont la négociation, la conciliation et la médiation, ainsi que le règlement judiciaire des différends[25]. Il faut fournir aux gens des moyens de résoudre leurs problèmes à des stades différents dans un conflit, ainsi que des moyens d'avoir accès au système et d'en sortir de bien des façons différentes.
- **Mettre l'accent sur le « service ».** Le « changement de culture » nous obligera à mieux reconnaître que le fait de donner accès à la justice signifie fournir un « bon service ». Même si nous hésitons peut-être à structurer la justice en termes de « consommateurs » et de « service », cette optique nous aidera peut-être à réfléchir avec plus de soin à ce que fournissent les tribunaux et la magistrature, ainsi qu'à la façon dont ils peuvent mieux le faire.
- **Déléguer plus de pouvoirs au personnel de première ligne.** Les membres du personnel de première ligne doivent détenir les connaissances et les pouvoirs nécessaires pour aider ceux avec qui ils entrent en contact. Le personnel de première ligne, qui est souvent le premier point de contact, devrait être en mesure de fournir des services de triage et d'aiguillage rapides et de base, savoir comment poser les bonnes questions et se sentir à l'aise pour prendre des décisions par lui-même. Souvent, les connaissances nécessaires pour le faire existent déjà[26].
- **S'orienter vers une approche communautaire et favoriser la conclusion de partenariats avec la collectivité.** Il ne faudrait pas que les tribunaux craignent de s'associer à des groupes communautaires (groupes de lutte contre la pauvreté, associations de locataires, centres culturels autochtones, organismes de santé mentale, organisme à caractère religieux, etc.) pour mieux répondre aux besoins des citoyens. Pour les tribunaux, cela peut vouloir dire aller au-delà de l'accent qu'ils mettent habituellement sur le règlement des différends pour s'associer à des organismes qui répondent aux nombreux besoins « non juridiques » qui peuvent être le signe avant-coureur d'un conflit juridique : les problèmes de santé mentale, la pauvreté, la littératie, etc.
- **Clarifier les besoins et établir des stratégies de manière concertée.** Regrouper divers intervenants (barreaux, aide juridique, centres *pro bono*, avocats, groupes communautaires, membres de la magistrature, PNRA, gouvernements, etc.) en vue de parler de stratégies et d'échanger des pratiques exemplaires. Cela garantira que les changements apportés aux tribunaux judiciaires et administratifs répondent aux besoins réels (par opposition aux besoins perçus) de ceux qu'ils servent et de ceux qui les servent.
- **Transformer les palais de justice en « maisons de la justice ».** À l'heure actuelle, les palais de justice peuvent être un lieu intimidant et aliénant. C'est pour cette raison que les participants ont convenu que les palais de justice ne devraient

pas être des « centres » multiservices. Un certain nombre de participants ont toutefois fait remarquer que le fait de disposer « sur place » de multiples services en augmenterait l'utilisation, car, souvent, les gens qui quittent le palais de justice omettent de faire un suivi auprès d'autres organismes de services. Pourquoi ne pas essayer de rendre les palais de justice plus conviviaux et moins menaçants? Par ailleurs, il est peut-être nécessaire de situer les palais de justice non seulement dans des lieux physiques, mais aussi dans des espaces virtuels.

Lors de cette séance, une attention particulière a été accordée à la manière dont les tribunaux pourraient mieux répondre aux besoins des PNRA. De façon générale, les participants ont convenu qu'il est nécessaire que les tribunaux créent des systèmes et des processus en gardant spécifiquement à l'esprit les PNRA. Les participants ont fait les suggestions suivantes sur la façon d'améliorer l'expérience judiciaire des PNRA.

- Trouver des moyens de transférer les responsabilités des utilisateurs (PNRA) aux fournisseurs (tribunaux judiciaires ou administratifs, etc.). Les tribunaux pourraient s'efforcer de faciliter davantage l'accès aux documents, générer automatiquement des ordonnances, etc.
- Simplifier les formulaires et les rendre accessibles à la fois en ligne et en personne (et échanger des pratiques exemplaires sur le plan des ressources et des documents existants).
- Créer des « fiches de renseignements » en langage simple, qui décrivent les procédures judiciaires et qui traduisent le « jargon juridique »[27].
- Former davantage les juges et les avocats à agir plus efficacement face aux PNRA en salle d'audience.



Feu vert

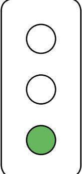
Au Yukon, le Centre d'information sur le droit de la famille fournit gratuitement au public des renseignements sur les questions et les procédures judiciaires relatives au droit de la famille. Voir, en ligne : **www.yukonflic.ca.**

Rendre facilement accessibles des services multidisciplinaires à la famille coordonnés et appropriés

Bien des changements constructifs et des améliorations ont été apportés au cours des vingt-cinq dernières années au secteur de la justice familiale. Bien qu'il y ait lieu de louer ces changements et d'y faire bon accueil, il n'en reste pas moins que [TRADUCTION] « les changements systémiques fondamentaux qui se révélaient nécessaires n'ont pas eu lieu[28] ». Ce n'est pas par manque d'idées. Ces dernières années, plusieurs rapports relevant les problèmes qui affligent le secteur de la justice familiale ont été publiés, et nombre d'entre eux recommandent de bonnes solutions. Mais il continue d'y avoir un écart entre l'identification des problèmes et la mise en œuvre des solutions. Lors de cette séance en atelier, les participants ont discuté de la manière de combler cet écart afin de rendre plus accessibles les services multidisciplinaires à la famille. Ils ont relevé plusieurs questions qui, souvent, font obstacle à la mise en œuvre efficace des services familiaux recommandés.

- **Maintien de cloisonnements et de procédures complexes.** De nombreuses améliorations recommandées sont entravées par des règles et des règlements concernant les services judiciaires, par des règles de procédure, ainsi que par des procédures périmées et complexes. Il est nécessaire que des représentants influents du secteur de la justice familiale et d'importants agents de changement travaillent ensemble pour faire tomber ces cloisonnements et rendre les procédures plus simples.

- **L'adoption d'un « changement de culture » nécessaire à une réforme sur le plan de l'accès à la justice.** Comme on l'a reconnu dans de nombreuses séances lors du Colloque, il est nécessaire que les juges et les avocats — de même que tous les intervenants — prennent conscience de la réalité de la crise touchant l'accès à la justice et s'adaptent sans réserve à un « changement de culture » (dans tous les aspects de leur travail) sur le plan de l'accès à la justice[30]. Le droit de la famille comporte bien plus de problèmes que de simples « problèmes de droit ». Il est nécessaire d'être davantage conscient du caractère multiforme des litiges familiaux, et de mener davantage de recherches fondées sur des preuves probantes[31].



Feu Vert

En Nouvelle-Écosse, la Family Law Initiative fournit au public des renseignements et des outils qui lui permettent de comprendre et d'analyser des questions de droit familial. Voir, en ligne : **www.nsfamilylaw.ca.**

- **Le manque d'informations sur les mécanismes de règlement des différends consensuels et de substitution.** Les familles sont souvent peu au courant des solutions autres que le recours à un tribunal (ainsi que de leur valeur). Il faut rendre accessibles de meilleures mesures de sensibilisation sur les options et les services dont disposent les familles. Il est également nécessaire de prendre davantage de mesures d'intervention rapide et de mesure de triage en première ligne.
- **Manque de ressources.** Des ressources et des mesures de soutien sur le plan financier et du leadership sont un aspect crucial. Les participants ont jugé dans l'ensemble qu'il existe une méconnaissance générale du processus du droit de la famille ainsi qu'un manque de ressources susceptibles d'opérer des changements concrets. Il est nécessaire de collaborer davantage afin d'éviter de dédoubler le travail et d'éliminer la réflexion cloisonnée.

Les participants ont fait part d'un large éventail de suggestions et d'idées sur ce qu'il est nécessaire de faire pour bâtir un secteur de services de justice familiale qui soit entièrement accessible, non accusatoire et consensuel.

- Fournir davantage de ressources pour les PNRA[32].
- Établir des tribunaux unifiés de la famille. Dans les provinces et les territoires où cette option n'est pas souhaitable, il faudrait, dans les affaires de nature familiale, désigner un juge qui présiderait la totalité des requêtes préliminaires, des conférences et des audiences[33].
- Améliorer la gestion des instances.
- Imposer une médiation obligatoire.
- Former des conseillers en divorce désignés et recourir davantage à leurs services.
- Fournir une aide financière accrue pour la médiation et les autres options de règlement, y compris des services de médiation judiciaire.
- Travailler en collaboration plus étroite avec des travailleurs sociaux et d'autres fournisseurs de services importants.
- Moderniser le droit de la famille de façon à ce qu'il reflète mieux les approches non accusatoires à l'égard du règlement des différends.

OBJECTIFS INSTITUTIONNELS ET STRUCTURELS — JETER DE SOLIDES FONDEMENTS

Créer des mécanismes de mise en œuvre de l'accès à la justice aux niveaux local et national

Pendant toute la durée du Colloque, les participants ont discuté de la nécessité de jouer sans relâche un rôle de chef de file à l'échelon tant local que national (voir le rapport final, objectif 5). Steven Grumm, directeur du Resource Centre for Access to Justice Initiatives[34], a donné aux participants du Colloque un aperçu du mouvement fructueux des Access to Justice (ATJ) Commissions, aux États-Unis. Voici les points saillants de son exposé, qui s'articulent autour des questions et des enjeux dont il a été précisément question au Colloque.

Que sont les commissions d'accès à la justice et comment sont-elles formées?

- Il s'agit d'organismes assurant un leadership à l'échelle étatique aux États-Unis. Les trois principaux intervenants sont les tribunaux, le barreau et l'aide juridique. Ils ne sont pas les seuls intervenants, mais ce sont souvent ceux qui sont chargés de mettre sur pied les commissions locales.
- Les commissions sont habituellement créées par le tribunal d'instance supérieure et l'ordonnance de ce dernier sert de document de réglementation.
- La taille des commissions varie. À l'heure actuelle, elles comptent de neuf à quarante-cinq commissaires et, en moyenne, de dix-sept à vingt commissaires.
- Les commissaires peuvent être désignés par les tribunaux seuls, ou par ces derniers à la suite de recommandations des services d'aide juridique et le barreau de l'endroit. Les tribunaux jouent un rôle de chef de file pendant toute la durée de vie de la commission, et ils exercent souvent les fonctions de président ou de coprésident de la commission.
- Chaque commission comporte un organe de direction qui comprend habituellement plusieurs intervenants de haut niveau du système judiciaire (c'est ce qui confère souvent un certain degré d'influence). Cependant, une force importante de la structure des commissions est qu'elle regroupe des intervenants diversifiés, issus de secteurs différents, de façon à obtenir des solutions qui s'appliquent à l'ensemble du système.

Comment les commissions fonctionnent-elles et comment sont-elles financées?

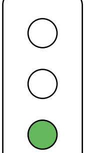
- Les commissions, une fois établies, se scindent souvent en comités, et des bénévoles se chargent d'une part importante du travail à accomplir. L'avantage de ce modèle est qu'il étend l'influence de la commission et crée l'impression d'un consensus.
- Les modalités en matière de dotation en personnel varient beaucoup, suivant la taille de la commission, ses ressources, etc.
- Les fonds proviennent habituellement d'une combinaison de sources, dont les tribunaux, les intérêts sur les comptes en fidéicommis des avocats, le barreau, les services d'aide juridique, etc.

Feu vert

La campagne Raising the Bar (www.dcaccesstojustice.org/raising-the-bar), lancée par l'ATJ Commission de Washington (DC), vise essentiellement à rehausser le soutien financier accordé par le milieu des services juridiques du District en établissant des niveaux de référence pour les dons annuels des cabinets d'avocats. En 2012, 36 cabinets ont participé à la campagne et ont fait don d'environ 3,6 millions de dollars aux services juridiques locaux.

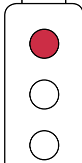
Feu vert

L’ATJ Commission de l’État du Maine a établi un projet appelé « lawyers-in-librairies », qui permet de transformer les bibliothèques en centres d’information juridique où les bibliothécaires sont formés pour aider les membres du public à trouver des informations juridiques.



Feu vert

Collaborer — ne pas faire de travaux en double et ne pas soutirer de ressources importantes aux organisations existantes.



Feu rouge

Bien des participants ont jugé qu’il sera difficile de générer une volonté politique et d’obtenir l’« adhésion » de ceux qui possèdent les ressources voulues.

L’une des forces de la structure des commissions d’accès à la justice, ainsi que de l’approche multivolets vis-à-vis de l’accès à la justice, est que chaque commission locale est en mesure de mettre en œuvre des initiatives qui répondent le mieux aux besoins de son propre État, et grâce à cela, elles ont accompli toutes sortes de réalisations.

- **Des changements aux règles de pratique.** Par exemple, dans le passé, il était difficile pour des avocats de société agréés dans d’autres ressorts de faire du travail bénévole, mais le barreau fait maintenant pour eux des exceptions restreintes[35].
- **Le financement accru des services d’aide juridique.** Les commissions ont recours à diverses méthodes pour accroître les fonds destinés aux services d’aide juridique, dont des partenariats avec des sociétés et des campagnes qui visent à obtenir plus de dons de la part d’avocats et de cabinets d’avocats.
- **Des mesures de soutien pour les PNRA.** Ces mesures de soutien revêtent de nombreuses formes, dont l’établissement de plans stratégiques intersectoriels destinés à aider les PNRA, la création de formulaires simplifiés (sous forme imprimée et électronique), l’établissement de nouveaux centres et kiosques d’auto-assistance et l’organisation, à l’intention du personnel des tribunaux et des juges, d’activités de sensibilisation et de formation portant sur la meilleure façon de composer avec les PNRA.
- **Des relations accrues et améliorées avec les avocats de cabinets privés.** De nombreuses commissions ont trouvé des moyens d’offrir des prix prestigieux à des avocats et à des cabinets qui prennent activement part aux activités juridiques liées à l’accès à la justice. Cette initiative encourage plus d’avocats et de juges à participer.

En général, il a été établi que les commissions sont un moyen efficient et efficace d’apporter des changements au niveau étatique. Elles ont éliminé les problèmes de communication et les cloisonnements en travaillant ensemble, de manière concertée, sur des questions semblables et elles sont parvenues à améliorer l’expérience de la clientèle et les services qui lui sont fournis en faisant appel dans leurs initiatives à des organismes communautaires. Par exemple, pour tenir compte de la réalité selon laquelle bien des gens soumettent leurs problèmes juridiques à des dirigeants de communautés religieuses avant d’essayer d’obtenir des conseils ou un appui juridique proprement dits, l’ATJ Commission de l’État du Tennessee offre maintenant des activités de formation juridique aux dirigeants de communautés religieuses dans des centres religieux locaux. Cette initiative aide ces dirigeants à orienter les membres de la communauté vers les ressources appropriées, en cas de besoin, et elle établit un lien entre des avocats et ces communautés.

Les leçons apprises depuis que les premières commissions ATJ ont été établies, en 2000, sont nombreuses.

- **Faire participer dès le départ tous les intervenants clés.** Ne pas exclure les services sociaux et d’autres intervenants « non juridiques », et ne pas oublier les facultés de droit. La présence d’étudiants est importante si l’on

veut former la prochaine générations de chefs de file en matière d'accès à la justice. L'inclusivité et le fait de « bien faire les choses » dès le départ ont été des facteurs importants dans le succès des commissions actuelles.

- **Ne pas se préoccuper du fait de détourner des ressources.** Les commissions ATJ sont habituellement des générateurs nets de fonds — elles aident souvent à trouver de nouvelles sources de recettes.
- **Sans un solide leadership, les commissions ont des difficultés.** Les tribunaux doivent aider à faire progresser les commissions.
- **Partir du bon pied.** S'organiser dès le départ pour que les membres soient les bons. Commencer par une structure et un plan d'action stratégiques bien définis et faire preuve d'inclusivité — l'exclusivité empêche d'acquérir de la profondeur et de l'ampleur, ce qui entrave le travail des commissions.

Feu vert

Utiliser des calepins d'« ordonnance juridique ».

Faire en sorte que les juges remplissent une « ordonnance » donnant instructions aux parties de remplir certains formulaires ou de prendre des mesures particulières. Il leur est ensuite possible de ramener l'ordonnance au centre d'auto-assistance, où des codes couleur font en sorte qu'il est facile de donner suite aux instructions du juge.

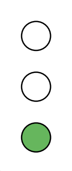
Accroître la capacité d'innovation du système de justice en matière civile et familiale

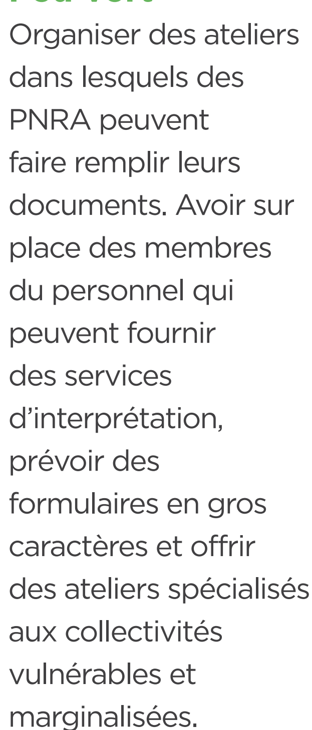
Bonnie Rose Hough, avocate directrice du Centre for Families, Children and the Courts, Judicial and Court Operations Services Division, de la Californie, a traité de l'objectif 7 du rapport final du Comité d'action dans son discours principal sur le renforcement des compétences en matière d'innovation au sein du système de justice. En particulier, elle a parlé de la manière dont le système judiciaire de la Californie a commencé à faire preuve d'innovation en réaction au nombre croissant de PNRA que l'on retrouve dans le système, ainsi que du changement général dans la façon dont le public s'adresse aux tribunaux. Ses réflexions sont présentées dans les passages cités et paraphrasés suivants, qui sont extraits de son exposé.

> L'élan en faveur de l'innovation en Californie a été la prise de conscience du fait que, pour bien des gens, le premier arrêt était un tribunal — et non le cabinet d'un avocat. Consciente de la nécessité de réagir à ce « changement de paradigme », la Californie a entrepris de chercher des solutions. Entre 1997 et 2001, quatre conférences régionales sur les parties non représentées par un avocat ont eu lieu et, en 2001, un groupe de travail de l'État sur les parties non représentées par un avocat avait vu le jour. En 2003, ce groupe a publié un rapport exposant en détail un plan d'action étatique concernant les services destinés aux parties non représentées par un avocat. Dans l'une de ses conclusions, le groupe a suggéré que des centres d'auto-assistance judiciaires, dotés d'un personnel complet et supervisés par des avocats, étaient, pour les tribunaux, le meilleur moyen pour [TRADUCTION] « faciliter le traitement opportun et rentable d'affaires mettant en cause des parties non représentées par un avocat, accroître l'accès aux tribunaux et améliorer la prestations de services judiciaires au public[36] ».
>
> Des centres d'auto-assistance ont maintenant été établis dans tous les tribunaux de la Californie et, depuis l'avènement du programme, l'aide financière de l'État à ces centres a augmenté de 40 millions de dollars. Tous les fonds proviennent des budgets des tribunaux, de sorte qu'il est impossible d'y faire opposition à titre de poste budgétaire lorsque les vents politiques soufflent dans une autre direction.

La mise en œuvre des centres d'auto-assistance a mené à un certain nombre de résultats favorables.

- D'importants changements dans la culture des tribunaux; l'auto-assistance est aujourd'hui considérée comme une fonction fondamentale du tribunal.
- Une amélioration des partenariats et de la collaboration entre les services d'aide de première ligne et le système judiciaire.
- Un degré d'aise accru de la part du système de justice à l'égard du traitement des PNRA.
- Une augmentation générale du degré de satisfaction du système judiciaire.





Feu vert

Organiser des ateliers dans lesquels des PNRA peuvent faire remplir leurs documents. Avoir sur place des membres du personnel qui peuvent fournir des services d'interprétation, prévoir des formulaires en gros caractères et offrir des ateliers spécialisés aux collectivités vulnérables et marginalisées.

Au cours des quinze dernières années, de nombreuses leçons importantes ont été apprises au sujet de la manière d'innover.

- **Tirer parti de l'unicité d'intérêt.** Tant le public que les tribunaux ont intérêt à ce qu'on améliore les services d'assistance, et ils en tirent avantage.
- **Il est plus facile de changer le système que le public.** Il est plus facile et plus efficace de fournir des services exhaustifs de sensibilisation et de formation aux juges et aux avocats qu'à plus de 38 000 000 de parties.
- **Les gens se soucient plus de la manière dont le tribunal les traite que de l'issue de leur affaire.** La plupart des gens veulent se sentir respectés, entendus et compris. [TRADUCTION] « Au sein du tribunal, la personne la plus intelligente est celle qui aide les gens à répondre à leurs besoins juridiques — pas celle qui est capable de trouver le plus d'erreurs. »
- **Sensibiliser les juges.** Fournir aux juges des ressources pour les renvois et établir des guides pour les juges qui ont affaire à des PNRA. Selon les recherches, le langage corporel et les indices non verbaux sont des facteurs qui comptent — il est donc important d'offrir des séances de formation qui comportent des scénarios de jeu de rôles. Les parties peuvent dire quand les juges écoutent et quand ils n'écoutent pas. Un juge qui est en mesure d'interagir de manière diplomatique avec les PNRA et qui peut les orienter vers les services appropriés peut faire beaucoup de bien.
- **Fournir des services de soutien.** Faire en sorte qu'une personne s'occupe à plein temps d'organiser des initiatives, de mettre au point des programmes et d'obtenir du soutien. Trouver des fonds auprès de services directs afin de fournir des services de coordination, de formation et de soutien à l'intention de chefs de file bénévoles.
- **Fournir des capitaux de démarrage.** Un peu d'argent permet parfois de réaliser de grandes choses. Un grand nombre des centres d'auto-assistance de la Californie ont démarré grâce à une somme de 10 000 $ à 15 000 $.
- **Recourir aux services d'étudiants (et pas seulement en droit).** Le programme JusticeCorps place environ 300 étudiants de premier cycle et diplômés récents dans des centres d'auto-assistance judiciaire après les avoir recrutés et formés[37]. Chaque étudiant s'engage à fournir 300 heures de travail bénévole au cours d'une année. Travaillant sous la supervision d'un avocat du centre d'auto-assistance, les étudiants aident les PNRA à remplir des formulaires, fournissent des services d'interprétation et aident

le personnel judiciaire à organiser et à présenter des ateliers juridiques, etc. Un programme créé en Australie recourt aux services d'étudiants en droit pour aider les gens à régler en ligne — à un prix dérisoire — des questions juridiques peu complexes!

- **Recourir à la technologie (parfois).** Les ressources en ligne ne peuvent pas aider tout le monde, mais elles peuvent atteindre bien des gens. Utiliser des « séances de clavardage en direct », faire en sorte que des bibliothécaires de droit répondent à des questions en ligne et ajouter des ressources vidéo aux sites d'auto-assistance. En région rurale, recourir à des vidéoconférences. Envisager de concevoir des logiciels conviviaux, aptes à aider les gens à remplir rapidement et correctement des formulaires — un bon logiciel est capable de mémoriser des faits et d'appliquer des règles de manière uniforme. Mais la technologie n'a pas réponse à tout. Par exemple, des kiosques d'information n'ont pas eu de succès en Californie. Pour bien les utiliser, il faut une utilisation répétée, et la plupart des gens ne les utiliseront qu'à de rares occasions.
- **Garder l'esprit ouvert.** Il existe bien des façons d'améliorer l'accès à la justice — ne pas rester fixé sur une seule solution ou approche.
- **Continuer d'évoluer.** Il faut faire preuve de leadership, de vision et de continuité. Faire des « bilans » réguliers du système et continuer de chercher des moyens de l'améliorer.

CONCLUSION

« Nous disposons […] d'une occasion qui risque fort de ne pas se représenter avant de nombreuses années. Sachons la saisir… »

– L'honorable juge Thomas A. Cromwell

Comme nous l'avons mentionné au début de ce compte rendu, nous espérons que ces quelques notes donnent un aperçu de l'enthousiasme, des bonnes idées, des pratiques exemplaires, des innovations et des possibilités de réforme qui sont ressortis du Colloque. Les participants ont discuté de nombreuses initiatives nouvelles, mais nous sommes également conscients qu'un certain nombre d'initiatives prometteuses datent d'avant le Colloque et qu'il sera dorénavant important de collaborer, de coopérer et d'apprendre ce que nous pouvons de ces autres programmes et pratiques, ainsi que de mettre au point des initiatives nouvelles et originales. Il sera important aussi de préserver le solide rôle de chef de file, à l'échelon national et local, que suscitent les travaux du Comité d'action, un rôle qui s'est affermi au cours du Colloque. Comme l'a fait remarquer le juge Cromwell dans son introduction, nous disposons d'une occasion qui risque fort de ne pas se représenter avant de nombreuses années, alors mettons-nous au travail.

REMERCIEMENTS

Le présent compte rendu est le rapport sommaire sur le colloque qu'a tenu le Comité d'action sur l'accès à la justice en matière civile et familiale les 27 et 28 janvier 2014.

Le Comité d'action est reconnaissant des efforts qu'ont déployés Nicole Aylwin, directrice exécutive du Forum canadien sur la justice civile, et le professeur Trevor C.W. Farrow, Osgoode Hall Law School, et président du Forum canadien sur la justice civile, qui ont tous deux assuré la rédaction du présent compte rendu.

LE COMITÉ D'ACTION

Le Comité d'action a été constitué à la fin de 2008 à l'invitation de la très honorable Beverley McLachlin, C.P., juge en chef du Canada, afin de servir de catalyseur à une réforme sérieuse de l'accès à la justice. Le Comité d'action, qui est une initiative concertée, consultative et animée par des intervenants, comprend :

- La très honorable Beverley McLachlin, C.P., juge en chef du Canada (présidente honoraire)
- L'honorable juge Thomas A. Cromwell, Cour suprême du Canada (président)
- L'Association canadienne des juges de cours provinciales
- L'Association canadienne des juges des cours supérieures
- L'Association des régimes d'aide juridique
- L'Association du Barreau canadien
- Le Conseil canadien de la magistrature
- Le Conseil canadien des juges en chef
- Le Conseil des doyens et des doyennes des facultés de droit du Canada
- La Fédération des ordres professionnels de juristes du Canada
- Le Forum canadien sur la justice civile
- Responsables de l'administration judiciaire
- L'Institut canadien d'administration de la justice
- Le ministère de la Justice de l'Alberta
- Le ministère de la Justice du Canada
- Le ministère de la justice de la Colombie-Britannique
- Services juridiques pro bono de l'Ontario
- Le public canadien (représenté par Mary Ellen Hodgins)
- L'Association canadienne des organismes d'éducation et d'information juridiques

COMITÉ DIRECTEUR, GROUPES DE TRAVAIL ET SECRÉTARIAT

La liste des membres du Comité directeur du Comité d'action est la suivante :

- L'honorable juge Thomas A. Cromwell (président)
- Mark Benton, c.r. (Association des régimes d'aide juridique)
- Sous ministre de la Justice Raymond Bodnarek, c.r. (Justice Alberta) (avant sa nomination à la magistrature)
- Melina Buckley, Ph.D. (Association du Barreau canadien)
- L'honorable juge en chef Élizabeth Corte (Conseil canadien des juges en chef)
- Rick Craig (Association canadienne des organismes d'éducation et d'information juridiques)
- Professeur Trevor C.W. Farrow, Ph.D. (Forum canadien sur la justice civile)
- Jeff Hirsch (Fédération des ordres professionnels de juristes du Canada)
- Jerry McHale, c.r. (ministère de la Justice de la Colombie-Britannique, aujourd'hui à la Faculté de droit de l'Université de Victoria)

Le Comité d'action est extrêmement reconnaissant envers tous les membres du Comité directeur pour le leadership et l'encadrement qu'ils ont assurés pendant

toute la durée des travaux du Comité d'action. La majeure partie de ces travaux, conçus pour examiner quatre secteurs prioritaires importants, a été réalisée par quatre groupes de travail : le Groupe de travail sur la simplification des processus judiciaires, le Groupe de travail sur l'accès aux services juridiques, le Groupe de travail sur la prévention, le triage et l'aiguillage, de même que le Groupe de travail sur le droit de la famille. Les rapports de ces groupes de travail (qui présentent une liste de leurs membres) ont été publiés sous forme d'une série de rapports définitifs en avril 2013. Le Comité d'action est très reconnaissant aux membres de ces groupes de travail de l'importance de leurs efforts. Il est possible de consulter ces rapports dans le site Web du Forum canadien sur la justice civile (**http://www.cfcj-fcjc.org/action-committee**).

Le Comité d'action tient aussi à remercier les membres de son secrétariat, au ministère de la Justice du Canada, qui ont œuvré avec efficacité et sans relâche pour soutenir les travaux du Comité d'action, du Comité directeur et des groupes de travail.

COMITÉ DE PLANIFICATION DU COLLOQUE

Au nombre des membres du Comité de planification du Colloque figurent les personnes suivantes :

- L'honorable juge en chef Élizabeth Corte (Conseil canadien des juges en chef)
- Ray Bodnarek, c.r. (sous-ministre de la Justice, Alberta, plus tard nommé à la magistrature)
- Esther deVos (Justice Alberta)
- Melina Buckley, Ph.D. (Association du Barreau canadien)
- Ab Currie, Ph.D. (Forum canadien sur la justice civile)
- Karen Fulham (ministère de la Justice du Manitoba)
- Sarah McCoubrey (Réseau ontarien d'éducation juridique)
- Adam Wilson (Justice Alberta)
- Sarah Dafoe (Justice Alberta)
- Barb Turner (Justice Alberta)
- Annie-Claude Bergeron (Cour du Québec)

Le Comité d'action est extrêmement reconnaissant à tous les membres du Comité de planification du Colloque de leur dévouement et de leurs inlassables efforts. Sans eux, ce dernier n'aurait pas été possible.

Le Comité d'action tient aussi à remercier le Forum canadien sur la justice civile — et, en particulier, Nicole Aylwin — pour son aide importante en vue du Colloque.

FINANCEMENT ET SOUTIEN

Le financement et les autres mesures de soutien des travaux du Comité d'action ont été généreusement assurés par les organisations qui en sont membres. Le Comité d'action tient à les remercier, ainsi que leurs représentants particuliers, qui ont tant travaillé pour le soutenir dans ses activités. Il aimerait de plus souligner avec une gratitude spéciale l'aide financière et les autres mesures de soutien importantes des organismes suivants :

- Le ministère de la Justice et le solliciteur général de l'Alberta
- Le Conseil canadien des juges en chef (chefs des cours provinciales)
- Le Forum canadien sur la justice civile
- Le Conseil canadien de la magistrature
- Le ministère de la Justice du Canada
- La Justice Education Society de la Colombie-Britannique
- La Law Foundation of British Columbia
- La Fédération des ordres professionnels de juristes du Canada
- Osgoode Hall Law School
- Osgoode Professional Development

AIDE À LA RECHERCHE ET INFORMATIONS SUR LES PUBLICATIONS

Le Forum canadien sur la justice civile s'est chargé de l'aide en matière de recherches et de publications. Le Comité d'action voudrait aussi remercier spécialement l'équipe dévouée d'étudiants preneurs de notes de l'Osgoode Hall Law School, dont les notes ont servi de base au présent document. Les preneurs de notes en question sont : Kimberley Byers, Jesse-Ross Cohen,

Hilary Fender, Markus Lilk, Weston Powell, Darielle Teitelbaum, Katarina Zoricic et Hartlee Zucker.

Les commentaires sur le présent compte rendu peuvent être adressés au Comité d'action par l'entremise du Forum canadien sur la justice civile, en ligne à : <**communications@cfcj-fcjc.org**>.

Le Comité d'action est formé de hauts représentants d'un grand nombre d'organismes du système judiciaire et d'un représentant du public canadien, qui ont pour engagement commun d'unir leurs efforts pour améliorer l'accès du public canadien à la justice. Le présent document se veut un consensus général sur les questions dont les participants ont discuté, mais il ne reflète pas nécessairement la position officielle de chacun des organismes respectifs représentés.

Le présent compte rendu du Colloque est publié par le Comité d'action sur l'accès à la justice en matière civile et familiale, à Ottawa (Canada), en juin 2014.

ANNEXE

INNOVATIONS : QUELQUES EXEMPLES D'UN OCÉAN À L'AUTRE, COLLOQUE SUR L'ACCÈS À LA JUSTICE, LES 27 ET 28 JANVIER 2014

- En Colombie-Britannique, la Justice Education Society se sert de la technologie des avatars pour aider les utilisateurs, par l'intermédiaire d'une personne virtuelle intuitive, à naviguer dans les sites d'auto-assistance. Rick Craig, directeur exécutif, Justice Education Society of BC.
- Les services de formation des intervenants de PovNet servent à soutenir les personnes vivant dans la pauvreté. Penny Goldsmith, coordonnatrice exécutive, PovNet (C.-B.).
- Les bibliothèques des palais de justice de la C.-B. ont créé Clicklaw.ca — un site Web qui aide les citoyens de la province à naviguer de diverses façons dans les règles de droit et le système juridique. Johanne Blenkin, directrice générale, Courthouse Libraries (C.-B.).
- Au Yukon, les tribunaux envisagent de s'associer avec les Premières Nations en vue de transmettre des informations aux collectivités éloignées. Lesley McCullough, sous-ministre adjointe, Services réglementaires et des tribunaux, Justice (Yukon).
- L'Alberta est en voie de réformer le système de justice familiale en recourant à un modèle collaboratif. Lynn Varty, sous-ministre adjointe, Division des services judiciaires (Alberta).
- Dans les Territoires du Nord-Ouest, la clinique d'aide juridique met l'accent sur les testaments et le droit de la famille lorsqu'elle est présente dans une collectivité éloignée. Paul Parker, Legal Services Board (Territoires du Nord-Ouest).
- La Saskatchewan dispose d'une liste d'avocats *pro bono* pour les services aux enfants et aux jeunes, relativement aux questions liées à la protection de l'enfance. Kara-Dawn Jordan, directrice exécutive, Pro Bono Law Saskatchewan.
- Le Manitoba compte un certain nombre d'innovations, dont des formulaires judiciaires conviviaux et imprimables, l'utilisation d'ordonnances du tribunal de la famille informatisées / ordonnances judiciaires générées en salle d'audience, et l'amélioration des processus de gestion des instances familiales. Juge en chef adjointe par intérim Marianne Rivoalen, Cour du Banc de la Reine du Manitoba (Division de la famille).
- Les services juridiques *pro bono* de l'Ontario ont mis en œuvre des projets au Hospital for Sick Children (SickKids), qui fournissent des services juridiques dans un contexte non juridique. Lynn Burns, directrice exécutive, Pro Bono Law Ontario.
- Le Réseau ontarien d'éducation juridique (ROEJ) intègre du contenu juridique dans des activités d'éducation publique afin de préparer les enfants âgés d'aussi peu que dix ans à gérer les conflits d'ordre juridique dans leur vie. Sarah McCoubrey, directrice exécutive, ROEJ.
- En Ontario, le projet « Connecting Communities » s'occupe de l'accès à la justice en mettant en rapport des chefs de file et des organismes du milieu non juridique avec des organismes juridiques. Julie Mathews, directrice exécutive, Éducation juridique communautaire Ontario (EJCO).
- Au Nunavut, une nouvelle initiative d'accès au savoir vise à mettre en contact les gens avec des informations juridiques de façon à pouvoir prévenir les problèmes juridiques avant qu'ils surviennent. Nalini Vaddapalli, directrice générale, Barreau du Nunavut.
- Au Québec, le Plan Accès Justice favorise l'accès à la justice en matière familiale. Son Fonds Accès Justice offre du financement de projets en vue de soutenir l'innovation. Nathalie Drouin, sous-ministre, Justice Québec.

- En Nouvelle-Écosse, le site Web collaboratif sur le droit familial, nouvellement établi, est une source centrale exhaustive d'informations sur le droit de la famille à l'intention des Néo-Écossais; ce site Web comporte un large éventail de partenaires. Maria Franks, directrice exécutive, Legal Information Society of Nova Scotia; Darrel Pink, directeur exécutif, Nova Scotia Barristers Society.
- Au Nouveau-Brunswick, le Service public d'éducation et d'information juridiques a offert des ateliers à l'intention de PNRA, et il a évalué l'expérience sous l'angle des parties, des avocats et du personnel des tribunaux. Deborah Doherty, directrice exécutive, service public d'éducation et d'information juridiques du Nouveau-Brunswick.
- L'Île-du-Prince-Édouard offre un projet scolaire innovateur à l'intention des enfants qui vivent une séparation ou un divorce. Barrie Grandy, directeur des services judiciaires, province de l'Île-du-Prince-Édouard.
- À Terre-Neuve, le projet « Trial Readiness Inquiry » s'attaque aux nombreux obstacles à un règlement efficace devant les tribunaux. Juge Richard LeBlanc, Cour suprême de Terre-Neuve-et-Labrador.
- Le projet « Cost of Justice », que mène le Forum canadien sur la justice civile, établit des partenariats avec diverses institutions du secteur judiciaire en vue de mener des recherches sur le coût de la justice. Professeur Trevor Farrow, Osgoode Hall Law School, Université de York (Ontario).

NOTES EN FIN DE TEXTE

[1]Comité d'action sur l'accès à la justice en matière civile et familiale, *L'Accès à la justice en matière civile et familiale : Une feuille de route pour le changement* (Ottawa : Comité d'action sur l'accès à la justice en matière civile et familiale, octobre 2013), en ligne : FCJC <http://www.cfcj-fcjc.org/sites/default/files/docs/2013/AC_Report_French_Final.pdf> [rapport final].

[2]La très honorable Beverly McLachlin, C.P., dans le rapport final, *ibidem*, au point i.

[3]Comité d'action sur l'accès à la justice en matière civile et familiale, Rapports des Groupe de travail : 1) Rapport du Groupe de travail sur la simplification des processus judiciaires (mai 2012), en ligne : FCJC <http://www.cfcj-fcjc.org/sites/default/files/docs/2013/Report%20of%20the%20Court%20Processes%20Simplification%20Working%20Group%20French.pdf > [« Rapport du Groupe de travail sur la simplification des processus judiciaire »]; 2) Rapport du Groupe de travail sur l'accès aux services juridiques (mai 2012), en ligne : FCJC <http://www.cfcj-fcjc.org/sites/default/files/docs/2013/Report%20of%20the%20Access%20to%20Legal%20Services%20Working%20Group%20French.pdf >; 3) Rapport du Groupe de travail sur la prévention, le triage et l'aiguillage, « Intervenir tôt, intervenir efficacement : L'accès à la justice par l'entremise du Secteur des services de règlement rapide » (mai 2012), en ligne : FCJC <http://www.cfcj-fcjc.org/sites/default/files/docs/2013/Report%20of%20the%20Prevention%2C%20Triage%20and%20Referral%20WG%20french.pdf > [« Rapport du Groupe de travail sur la PTA »]; 4) Rapport du Groupe de travail sur le droit de la famille, « Des changements concrets en matière de droit de la famille au-delà des sages paroles » (avril 2013), en ligne : FCJC <http://www.cfcj-fcjc.org/sites/default/files/docs/2013/Report%20of%20the%20Family%20Law%20WG%20Meaningful%20Change%20April%202013%20french.pdf > [*Rapport du Groupe du travail sur le droit de la famille*].

[4]Rapport final, précité, note 1, à la p. 24.

[5]Des activités locales ont eu lieu à Winnipeg, Toronto, Halifax, Moncton, Vancouver, Edmonton, Montréal, Regina et St. John's.

[6]Outre les exemples donnés lors des séances en atelier du Colloque, la séance d'ouverture du Colloque a mis en lumière des innovations particulières mises en œuvre dans tout le pays. L'annexe en dresse une liste complète.

[7]Rapport final, précité, note 1, à la p. 4. Voir, p. ex., Hazel Genn et coll., *Paths to Justice : What People do and Think About Going to Law* (Oxford : Hart, 1999) aux p. v-vi, 12, et, en général, au ch. 2; Ab Currie, *Les problèmes juridiques de la vie quotidienne : La nature, l'étendue et les conséquences des problèmes justiciables vécus par les Canadiens* (Ottawa : ministère de la Justice du Canada, 2007); Pascoe Pleasence et coll., *Causes of Action : Civil Law and Social Justice* (Norwich : Legal Services Commission, 2004) à la p. 1. Pour une étude australienne récente, voir Christine Coumarelos et coll., *Legal Australia-Wide Survey : Legal Need in Australia* (Sydney : Law and Justice Foundation of New South Wales, août 2012). Voir aussi Russell Engler, « Connecting Self-Representation to Civil Gideon : What Existing Data Reveal about when Counsel is Most Needed » (2010) 37 Fordham Urban LJ 37, à la p. 40 (citant : Legal Services Corporation, *Documenting the Justice Gap in America : The Current Unmet Civil Legal Needs of Low-Income Americans*, version mise à jour du rapport (Washington, DC : Legal Services Corporation, septembre 2009); Forum canadien sur la justice civile, « Everyday Legal Problems and the Cost of Justice in Canada » (juin 2014) (à paraître), en ligne : FCJC <http ://www.cfcj-fcjc.org/cost-of-justice> [« Cost of Justice in Canada »].

[8]Rapport final, précité, note 1, à la p. 7. Voir aussi Ab Currie, « Self-Helpers Need Help Too » (2010) [document inédit], en ligne : <http ://www.lawforlife.org.uk/data/files/self-helpers-need-help-too-ab-currie-2010-283.pdf> à la p. 1. Voir aussi Pleasence et coll., *Causes of Action*, précité, note 7, à la p. 96. Comme l'a récemment reconnu le procureur général de l'Australie :

> [TRADUCTION] Les tribunaux ne sont pas le principal moyen par lequel les gens règlent leurs différends. Ils ne l'ont jamais été. Très rares sont les litiges de nature civile dont les mécanismes de justice officiels, tels que les tribunaux, sont saisis,

et plus rares encore sont ceux que l’on tranche de manière définitive. La plupart des différends sont réglés sans que l’on recoure à des institutions juridiques officielles ou à des mécanismes de règlement des différends. Si l’on veut améliorer la qualité du règlement des différends, il est nécessaire de maintenir la justice dans les activités quotidiennes des individus, et les mécanismes de règlement des différends doivent être situés dans un contexte communautaire et économique. Il faudra que la réforme mette l’accent sur la justice quotidienne, et non seulement sur les rouages des institutions juridiques, que les gens, peut-être, ne comprennent pas ou n’ont pas les moyens de payer …

Access to Justice Taskforce, *A Strategic Framework for Access to Justice in the Federal Civil Justice System* (Australie : Attorney-General’s Department, septembre 2009) à la p. 3. Dans le même ordre d’idées, selon Marc Galanter :

> [TRADUCTION] À l’instar de la santé, qui ne repose pas principalement dans les hôpitaux, ou du savoir, qui n’est pas dispensé principalement dans les écoles, la justice ne réside pas principalement dans les institutions officielles qui dispensent la justice. En fin de compte, l’accès à la justice ne consiste pas seulement à soumettre une affaire à une source de justice officielle, mais à rehausser, sur le plan judiciaire, la qualité des relations et des opérations auxquelles se livrent les individus.

Marc Galanter, « Justice in Many Rooms » dans Mauro Cappelletti (dir.), *Access to Justice and the Welfare State* (Alphen aan den Rijn : Sijthoff; Bruxelles : Bruylant; Florence : Le Monnier; Stuttgart : Klett-Cotta, 1981) 147, aux p. 161-162, cité dans Access to Justice Taskforce, Attorney-General’s Department, *A Strategic Framework for Access to Justice in the Federal Civil Justice System*, *ibidem*, à la p. 3. Il est important toutefois de reconnaître que même dans le contexte des mécanismes non officiels, le système de justice officiel — grâce à la production de précédents ainsi qu’aux recours possibles à leur utilisation — joue un rôle d’influence important. Voir, p. ex., Robert H. Mnookin et L. Kornhauser, « Bargaining in the Shadow of the Law : The Case of Divorce » (1979) 88 Yale LJ 950.

[9]Rapport final, précité, note 1; Association du Barreau canadien, rapport *Atteindre l’égalité devant la justice : une invitation à l’imagination et à l’action* (Ottawa : Association du Barreau canadien, novembre 2013), en ligne : ABC <http://www.cba.org> [« Rapport de l’ABC »].

[10]Rapport final, précité, note 1, à la p. 7. Voir aussi, précité, note 8, ainsi que le texte qui l’accompagne.

[11]*Rapport du Groupe de travail sur la PTA*, précité, note 3, à la p. 9.

[12]Rapport final, précité, note 1; rapports des groupes de travail du Comité d’action, précités, note 3; gouvernement de l’Australie, « Access to Justice Arrangements : Draft Report » (avril 2014), en ligne : Productivity Commission <http ://www.pc.gov.au/__data/assets/pdf_file/0008/135296/access-justice-draft.pdf>; CBA Report, *supra* note 10; Laura Track, Shahnaz Rahman & Kasari Govender, “Putting justice back on the map : The route to equal justice and accessible family justice” (février 2014) en ligne : West Coast LEAF <http ://www.westcoastleaf.org/userfiles/file/FINAL%20REPORT%20PDF.pdf> [LEAF Report].

[13]Rapport final, précité, note 1; rapports des groupes de travail du Comité d’action, précités, note 3; Rapport de l’ABC, précité, note 9, à la p. 72.

[14]Voir, p. ex., le Forum canadien sur la justice civile, « “Cost of Justice” Project Plan : Working Draft » (octobre 2012), en ligne : FCJC <http ://www.cfcj-fcjc.org/sites/default/files/docs/2012/Cost%20of%20Justice%20Project%20Plan%20-%20Working%20Draft%20%28October%202012%29.pdf>; Rapport de l’ABC, précité, note 9, à la p. 53.

[15]Rapport de l’ABC, précité, note 9; Comité directeur du Projet sur les besoins juridiques civils de l’Ontario, « À l’écoute de l’Ontario : Rapport du Projet sur les besoins juridiques civils de l’Ontario » (Toronto : Barreau du Haut-Canada : mai 2010), en ligne : LSUC <http ://www.lsuc.on.ca/fr/media/may3110_pblo_oclnreport_french_final.pdf >; rapport final, précité, note 1, aux p. 8 et 14. Voir, p. ex., Groupe de travail sur les systèmes de justice civile, *Rapport du Groupe de travail sur les systèmes de justice civile* (Ottawa : Association du Barreau canadien, août 1996), à la p. 16; Trevor C.W. Farrow, « What is Access to Justice? » (2014) 51:3 Osgoode Hall LS (à paraître). Pour une analyse sur la manière de combler l’écart qui existe sur le plan de la mise en œuvre, voir le rapport du Groupe de travail sur le droit de la famille, précité, note 3.

[16]Rapport final, précité, note 1.

[17]*Ibidem.*

[18]Voir, p. ex., Julie Macfarlane, *The National Self-Represented Litigants Project : Identifying and Meeting the Needs of Self-Represented Litigants* (mai 2013), à la p. 39, en ligne : NSRLP <http ://www.representing-yourself.com/doc/report.pdf>; Trevor C.W. Farrow, Diana Lowe, c.r., Bradley Albrecht, Heather Manweiller et Martha E. Simmons, *Répondre aux besoins des PNRA dans le système canadien de justice, Un livre blanc préparé à l'intention de l'Association des administrateurs judiciaires du Canada* (Toronto et Edmonton : Association des administrateurs judiciaires du Canada, 27 mars 2012), en ligne : AAJC <http :// www.cfcj-fcjc.org/sites/default/files/docs/2013/ FR_Addressing%20the%20Needs%20of%20SRLs%20_ ACCA%20White%20Paper%20March%202012%20 Final%20Revised%20Version.pdf >.

[19]Voir, p. ex., Michael Trebilcock, Anthony Duggan et Lorne Sossin (dir.), *Middle Income Access to Justice* (Toronto : University of Toronto Press, 2012).

[20]Pour une analyse récente, voir Trevor C.W. Farrow, *Civil Justice, Privatization, and Democracy* (Toronto : University of Toronto Press, 2014).

[21]Rapport final, précité, note 1, à la p. 16.

[22]Le Forum canadien sur la justice civile a entrepris une étude pluridisciplinaire quinquennale, conçue pour fournir des données quantitatives et qualitatives sur les coûts — sociaux et économiques — de la justice. Pour plus de renseignements sur le projet « Cost of Justice » [Le coût de la justice], voir, en ligne : FCJC <www.cfcj-fcjc.org>.

[23]Voir, p. ex., Farrow, « What is Access to Justice? », précité, note 15.

[24]Rapport final, précité, notes 1 à la p. 15. Pour une analyse plus détaillée des innovations judiciaires, voir le rapport du Groupe de travail sur la simplification des processus judiciaires, précité, note 3. De plus, comme Richard Zorza l'a fait valoir : [TRADUCTION] « Les tribunaux doivent devenir des institutions faciles d'accès, que la partie soit représentée par un avocat ou non. Cela peut se faire en réexaminant et en simplifiant la manière dont les tribunaux fonctionnent, ainsi qu'en fournissant des outils et des services d'accès informatifs à ceux qui ont à naviguer dans leurs procédures. » Richard Zorza, « Access to justice : The emerging consensus and some questions and implications » (2011) 94 Judicature 156, à la p. 157. Voir, p. ex., American Bar Association, Report of the American Bar Association Working Group on Civil Justice System Proposals, *ABA Blueprint for Improving the Civil Justice System* (Chicago : ABA, 1992), à la p. 36. De plus, voir Frank E.A. Sander, « Varieties of Dispute Processing » dans A. Leo Levin et Russell R. Wheeler (dir.), *The Pound Conference : Perspectives on Justice in the Future* (St. Paul : West, 1979) 65; Jeffrey W. Stempel, « Reflections on Judicial ADR and the Multi-Door Courthouse at Twenty : Fait Accompli, Failed Overture, or Fledgling Adulthood? » (1996) 11 Ohio St J Disp Resol 297. Pour une récente série d'essais examinant les réformes à apporter aux tribunaux judiciaires et administratifs, voir Trevor C.W. Farrow et Patrick Molinari (dir.), *La justice au-delà des tribunaux : vers une redéfinition des rôles* (Montréal : L'Institut canadien d'administration de la justice, 2013).

[25]Voir le rapport final, précité, note 1, aux p. 15-17.

[26]Voir aussi *Répondre aux besoins des PNRA dans le système canadien de justice*, précité, note 18.

[27]Voir, p. ex., Hannah Bahmanpour et Julie Macfarlane, « Coping with the Courtroom : Essential Information and Tips for SRLs » (mars 2014), en ligne : NSRLP <http ://representingyourselfcanada.files.wordpress.com/2014/03/nsrlp-coping-with-the-courtroom.pdf> [« Tips for SRLs »]; Cour de justice de l'Ontario, « Guide d'autoreprésentation à un procès en droit de la famille », (juin 2013), en ligne : Ontario Courts <http ://www.ontariocourts.ca/ocj/files/guides/guide-famille.pdf >; Nicholas Bala et Rachel Birnbaum, « The rise of the self-represented litigant and the challenges for family lawyers », *The Family Way Newsletter* (octobre 2012), en ligne : CBA <http ://www.cba.org/CBA/sections_ family/newsletters2012/self-representation.aspx>.

[28]Erin Shaw, « Family Justice Reform : A Review of Reports and Initiatives », un rapport établi pour le Groupe de travail sur le droit de la famille du Comité d'action sur l'accès à la justice en matière civile et familiale (15 avril 2012), en ligne : FCJC <http ://www.cfcj-fcjc.org/sites/default/files/docs/2013/Family%20 Justice%20Reform%20Review%20-%20April%2015%20 Final.pdf>.

[29]Rapport final, précité, note 1; LEAF Report, précité, note 12; Commission du droit de l'Ontario, *L'amélioration de l'accès à la justice familiale grâce à des points d'entrée globaux et à l'inclusivité* : Rapport final (Toronto : Commission du droit de l'Ontario, février 2013), en ligne : CDO <http ://www.lco-cdo.org/family-law-reform-final-report-quick-facts-fr.pdf > [*Rapport sur la famille de la CDO, 2013*]; Commission du droit de l'Ontario, « Vers un système de droit de la famille plus

efficace et adapté », rapport préliminaire (Toronto : Commission du droit de l'Ontario, février 2012), en ligne : CDO <http ://www.lco-cdo.org/family-law-reform-interim-report_fr.pdf>; *Rapport du Groupe de travail sur le droit de la famille*, précité, note 3; Rapport de l'ABC, précité, note 9; J.P Boyd, , L.D. Bertrand et J.J. Paetsch, « Self-represented Litigants in Family Law Disputes : Views of Judges of the Alberta Court of Queen's Bench » (Calgary :Canadian Research Institute for Law and the Family), en ligne : CRILF <http ://www.crilf.ca/Documents/Self-represented%20Litigants%20-%20Views%20of%20Judges%20-%20Apr%202014.pdf>.

[30]Rapport final, précité, note 1.

[31]Voir, p. ex., le Forum canadien sur la justice civile, « Evaluating the Cost of Family Disputes : Measuring the Cost Implications of Various Dispute Resolution Methods » (à paraître).

[32]Selon un certain nombre de rapports récents, on compte un nombre disproportionné de PNRA dans le secteur du droit de la famille, et il est peu probable qu'il diminue sous peu. Voir, p. ex., le Rapport sur la famille de la CDO, 2013, précité, note 29, à la p. 25; « Tips for SRLs », précité, note 27; *Répondre aux besoins des PNRA dans le système canadien de justice*, précité, note 18. De l'avis général des personnes participant à cette séance en atelier, nous devons renforcer les compétences des PNRA. En revanche, certains ont suggéré que, pour améliorer l'accès à la justice, il vaudrait mieux s'efforcer de réduire le nombre des PNRA.

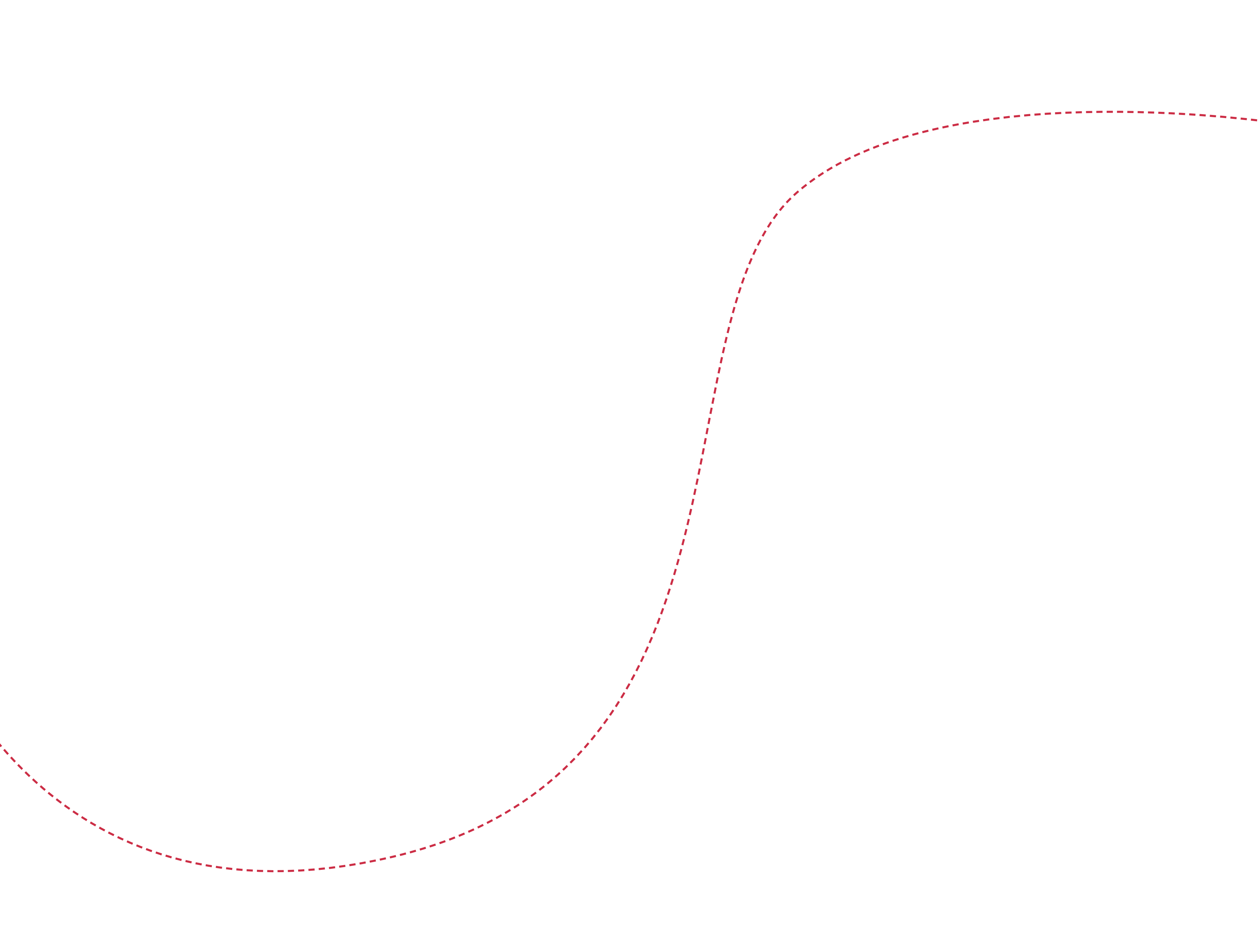
[33]Rapport final, précité, note 1.

[34]Steven Grumm a assisté au Colloque à titre personnel; les points de vue exprimés ici sont les siens et ne représentent pas ceux du Resource Center for Access to Justice Initiatives.

[35]Au Canada, voir, p. ex., Barreau du Haut-Canada, *Code de déontologie* (en vigueur le 1er novembre 2000, avec modificatifs) à la r. 2.04 (15) á (19), en ligne : BHC <http ://www.lsuc.on.ca/with.aspx?id=671>.

[36]Judicial Council of California, « Statewide Action Plan for Serving Self-Represented Litigants », à la p. 1, en ligne : <http ://www.courts.ca.gov/documents/selfreplitsrept.pdf>.

[37]California Courts, « About JusticeCorps », en ligne : <http ://www.courts.ca.gov/justicecorps-about.htm>.



Comité d'action sur
l'accès á la justice
en matière civile et familiale